

Santander Consumer Bank S.p.A.

Rendiconto sull'attività di Gestione dei Reclami per l'Anno 2017

Le disposizioni di Banca d'Italia in materia di "trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

Si riporta di seguito il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami, ricevuti dal 1° Gennaio al 31 Dicembre 2017.

Si precisa che la Banca pone la massima attenzione al tema della gestione dei reclami in quanto una efficace ed efficiente gestione dei reclami permette di mantenere e sviluppare la relazione tra la Banca e la propria clientela e consente di individuare con tempestività le cause che hanno provocato il disagio del cliente ed avviare le opportune azioni correttive.

Le modalità con cui il cliente può presentare un reclamo sono dettagliate sia nei contratti sia nella Documentazione di Trasparenza resa disponibile presso le Filiali e tramite il sito internet della Banca.

Il totale dei reclami ricevuti nel corso dell'esercizio 2017 è pari a 10.614.

Categorie	2017	% sul Totale 2017
Estinzione anticipata cessione del quinto	8.706	82,0%
Tassi di interesse	338	3,2%
Frode	280	2,6%
Privacy e segnalazioni SIC	229	2,2%
Prodotto / Servizio finanziato	216	2,0%
Servizi alla clientela: Ritardi	198	1,9%
Attività di recupero crediti	151	1,4%
Spese, costi e commissioni	100	0,9%
Servizi alla clientela: Errori	92	0,9%
Informativa contrattuale e pre-contrattuale	86	0,8%
Vendita prodotti assicurativi	74	0,7%
Comunicazioni alla clientela	57	0,5%
Transazioni fraudolente con carta di credito	54	0,5%
Merito creditizio	21	0,2%
Promozione e pubblicità	6	0,1%
Comportamento non conforme	5	0,0%
Altre casistiche residuali	1	0,0%
Totale	10.614	100,0%

Le principali cause di reclamo, indicate nella tabella sopra riportata, riguardano le categorie (i) Richiesta di rimborso commissioni a seguito di estinzione anticipata cessione del quinto e delegazione di pagamento (ii) Tassi d'interesse applicati alla clientela e (iii) Frodi per disconoscimento nella stipula dei finanziamenti.

Il tempo medio di gestione è pari a 16 giorni, a fronte di un termine legale massimo di 30 giorni.

Il tasso di accoglimento delle contestazioni gestite è pari al 33%.

Di seguito si fornisce il dato percentuale dei reclami ricevuti per prodotto commercializzato dalla Banca.

